

Bijlage Regiegroep 20171206

(Bij agendapunt 5: Hoe gaan we om met huidige implementatie-issues?)

Datum (nazending): 5 december 2017

Afzender: KING n.a.v. vraag uit Regiegroep

Voorstel implementatie-ondersteuning StUF en afhandeling implementatie-issues

Aanleiding en doel:

In de Regiegroep van 4 oktober 2017 is besproken dat in de praktijk behoefte bestaat aan een duidelijke werkwijze voor het omgaan met implementatie-issues. Daarbij is onder andere de suggestie besproken van het instellen van een implementatiegroep.

In een overleg tussen KING, vertegenwoordigers van enkele leveranciers en de Waarderingskamer is onderstaand voorstel voor een werkwijze tot stand gekomen.

Waarop heeft implementatie-ondersteuning betrekking?

In grote lijnen kan onderscheid gemaakt worden tussen drie soorten issues rond de implementatie van standaarden:

- 1) Verduidelijking op een bestaande standaard;
- 2) De standaard is voldoende duidelijk maar er moet een standpunt over de toepassing worden ingenomen;
- 3) De standaard is op punten onvolledig of of onvoldoende eenduidig (voor meerdere uitleg vatbaar).

Wat is resultaat van implementatie-ondersteuning?

Elk van de drie achtergronden voor implementatie-ondersteuning zal uiteindelijk moeten leiden tot een verduidelijking van de bestaande standaard, en die verduidelijking moet ook worden vastgelegd in de standaard. Vaak gaat het om kleine wijzigingen of inperkingen in een bestaande standaard of de toelichting op toepassing daarvan. Die aanpassingen/verduidelijkingen kunnen via een patch worden geborgd. Deze patch kan betrekking hebben op schema's, maar veelal uitsluitend op de tekst. Een patch kan dan ook uitsluitend bestaan uit een toevoeging aan de documentatie als toelichting op die standaard.

Wanneer de gevraagde implementatie-ondersteuning betrekking heeft op het afdekken van extra functionele behoeften (RFC's), dan wordt binnen de bestaande standaard uitgegaan van best practises. Die invulling is dan de basis voor de een latere invulling van de RFC in de standaard en kan hierdoor worden gezien als een aanwijzing, vooruitlopend op een toekomstige oplossing. Vooruitlopend op de realisatie van deze RFC kunnen partijen binnen de bestaande standaard dan al aan de slag.

De extra toelichting kan ook bestaan uit een betere verwijzing naar andere documentatie. Een standaard als Zaak Document Services, verwijst naar het RGBZ. De toelichtingen op onderdelen van het RGBZ hoeven niet opgenomen te worden bij de ZDS. Door een verwijzing naar juiste passage RGBZ en de interpretatie van de tekst voor het specifieke koppelvlak, kan bijvoorbeeld een praktische richtlijn aan een gebruiker van een koppelvlak worden gegeven.

Uitspraak scheidsrechter

Bij de tweede soort issues bestaat de behoefte aan de uitspraak van een scheidsrechter. Ook wanneer de standaard voldoende duidelijk is, kan de situatie zich voor doen dan één of meerdere partijen zich niet conformeren. Een gebruiker (gemeente, leverancier) kan dan de behoefte hebben aan een duidelijke uitspraak. Bij voorkeur wordt ook in deze gevallen de uitspraak expliciet in de documentatie vastgelegd

Forum als incidentmanagementsysteem

Er is voor gekozen om ook bij het aanmelden en het behandelen van implementatie-issues het Forum een centrale plaats te geven. Op deze manier kunnen issues transparant en binnen afzienbare termijn worden opgelost.

Het starten van een discussie over een implementatie issue op het forum is laagdrempelig. Vooral gemeenten zullen gestimuleerd moeten worden dit ook zelf te doen en niet "over te laten aan hun leverancier". Vervolgens kan een aangedragen discussie (al dan niet naar aanleiding van een verzoek verwoord in de discussie) worden aangemerkt als een incident dat volgens de hier beschreven werkwijze zal worden afgehandeld.

Incidentmanager

Zodra een discussie is aangemerkt als een "issue voor implementatie-ondersteuning" zorgt KING (VNG Realisatie) ervoor dat één van hun medewerkers als incidentmanager gaat optreden. Hierbij is duidelijkheid over rollen noodzakelijk. De rol kan bijvoorbeeld in de naam terugkomen en in verschillende gebruikersprofielen. Er kunnen ook meerdere incidentmanagers zijn, uitgaande van diverse soorten en aantallen incidenten.

De incidentmanager stelt via het Forum voor welke route zal worden bewandeld voor afhandeling van het issue. Bijvoorbeeld het vragen van een standpunt van deelnemers aan het Forum of van een specifieke specialist of het agenderen van het issue in een werkgroep of expertgroep.

Naast de route wordt ook een duidelijk tijdspad vastgelegd, zodat iedereen helder is binnen welke termijn een reactie gegeven moet worden.

De incidentmanager zorgt ervoor dat binnen het afgesproken tijdspad er een concept oplossing op het Forum beschikbaar is en geeft daarbij aan hoe lang deelnemers aan het Forum nog kunnen reageren op het voorstel. Met inachtneming van de reacties wordt uiteindelijk het issues afgehandeld.

De incidentmanager is er daarbij verantwoordelijk voor dat de uitkomst van het issue op de site "definitief wordt gemaakt" en tevens wordt meegenomen in de eerstvolgende patch van de desbetreffende standaard.

Vaststellen werkwijze

De beschreven werkwijze kan in de Regiegroep vastgesteld worden. Hier hoort dan de bevestiging van alle deelnemers bij dat de uitkomsten ook geaccepteerd worden.

Een uitkomst zou ook onder voorbehoud kunnen worden geaccepteerd, indien duidelijk is waar we deze nog nader te bespreken in een werkgroep bijvoorbeeld. Dus het belang dit op het goede moment in het proces te laten weten.

In het algemeen dient er ook goede sturingsinformatie beschikbaar te komen voor de Regiegroep (hoeveel incidenten, afhandeling, gemiddeld tijdspad etc). Op deze manier kan de Regiegroep de implementatie-ondersteuning monitoren en eventueel bijstellen.

(G)een specifieke implementatiewerkgroep

In principe is het uitgangspunt geen specifieke implementatiewerkgroep in het leven te roepen, tenzij het teveel is voor de bestaande expertgroepen of werkgroepen. Het voorstel is dus om in eerste instantie gebruik te maken van de huidige groepen/structuur. Dit is een evaluatiepunt, b ter bespreking in de Regiegroep.